

Cartago, 07 de octubre de 2024

Señor(a)

RICARDO FERNANDEZ.

RAFC8888@HOTMAIL.COM

Ciudad

REFERENCIA: Respuesta Proceso N°8811365.

Dando respuesta a la queja por procedimiento efectuado presentada el día 17 de octubre de 2024 radicada con proceso **8811365**, mediante el cual manifesté:

INFORMACIÓN REFERENTE AL PROCESO			
Número:	8811365	Radicado:	
F. Solicitud:	17-10-2024 14:33:00	Funcionario:	EEPICQUIJANO
Tipo:	03 - QUEJAS	Proceso:	0308 - QUEJAS POR PROCEDIMIENTO EFECTUADO
Cédula:	15672921	Solicitante:	FERNANDEZ RICARDO
Teléfono:	3136490049	Dir. Notificación:	RAFC8888@HOTMAIL.COM
Nro. Factura:		Municipio:	Cartago
Medio:	Telefónico	Servicio:	Energía Eléctrica
Objeto de Petición:	Cliente presenta queja por las normalizaciones que se están haciendo en el barrio por campañas de cambio de medidores y acometidas ya que indica que las acometidas las están dejando por fuera y no como estaban antes, indica que esto le está dañando la estética al barrio y no debe hacerse de esa manera, indic que en su predio no le cambiaron la acometida, solo el medidor pero a las demás casas les dejaron las acometidas muy mal puestas. Autoriza ser notificado al correo rafc8888@hotmail.com		
		Fecha Vencimiento:	07/11/2024
		Estado:	Trámite
		Clase Sol:	
		Depto:	Valle
		F.Solución:	

Para iniciar es debido referir lo indicado en la ley 142, en su artículo 144 el cual expresa lo siguiente:

Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Así mismo, el Contrato para la prestación del servicio del servicio público domiciliario de energía eléctrica con condiciones uniformes, **CAPÍTULOS III**, en las siguientes cláusulas:

Cláusula Décima Sexta – Derechos de Empresa de Energía S.A. ESP:

6. Realizar o autorizar cambios en la localización de los equipos de medida y de las acometidas o instalaciones, así como efectuar o autorizar las independizaciones del caso, previo el pago de los costos que se generen.

7. Exigir que los equipos de medida estén localizados en zonas de fácil acceso desde el exterior del inmueble.

Asimismo, el numeral 9.1 del artículo 9 de la Ley 142 de 1994 señala que es derecho de los usuarios obtener de las empresas la medición de los consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados.

En igual sentido, los artículos 144 y 145 de la citada Ley, establecen que en los contratos uniformes se puede exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos; señala la norma que en los contratos se podrán definir las características técnicas de los medidores, así como aspectos relacionados con el mantenimiento que deba dárseles; la citada disposición establece que se implementaran mecanismos que permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario, verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo, de tal manera que ambos se obliguen a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren, inclusive otorgando a la empresa el derecho a retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.

Las normas citadas señalan que no es obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; Sin embargo, será obligación suya hacerlos reparar, reemplazar y realizar las adecuaciones a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. La citada disposición precisa que los usuarios o suscriptores podrán adquirir los bienes y servicios a quien a bien tengan y que la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas establecidas en el contrato de condiciones uniformes.

Una vez aclarados los fundamentos de derecho, la empresa desea informarle que, **según el Plan de Pérdidas que se viene ejecutando en la ciudad de Cartago, está establecido que aquellos predios en dónde se identifique algún tipo de irregularidad con la medida como lo son acometidas intervenidas, servicios directos, conexionado manipulado, etc. Deberán ser normalizados para exteriorizar y reubicar los equipos de medida en los respectivos postes y así garantizar la correcta medida y mitigar futuras manipulaciones.**

Esperamos que, con lo antes comunicado, se haya dado claridad a sus requerimientos, cualquier inquietud adicional será recibida en nuestros canales dispuestos para la atención al usuario, los cuales son correo electrónico contactenoscartago@eep.com.co o nuestras líneas telefónicas 115 opción 2 o al WhatsApp solo para mensajes [322-865-5668](tel:322-865-5668).

Atentamente,



Tatiana Cardozo Ramírez.
Supervisora Contrato Operación Cartago.
Elaboró: PGOMEZC.